



CORREIO DE VOZ

MANUAL DO USUÁRIO



VERSÃO DO MANUAL: 2.1.3

Copyright © 2014 Del Grande Informática e
Telecomunicações, Indústria e Comércio Ltda.
Intelicon é uma marca registrada da Del Grande.

Suporte técnico:

Telefone: 48 3254-8686

Fax: 48 3254-8601

E-mail: suporte@delgrande.com.br

Chat: <http://bit.ly/suporte-chat>

DEL GRANDE



Sumário

| | |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sumário | 3 |
| Apresentação | 4 |
| Instalação | 5 |
| Capítulo 1 – Características do sistema | 5 |
| Principais funcionalidades do sistema | 6 |
| Árvore de atendimento da caixa de mensagens | 7 |
| Atendimento do usuário chamador | 7 |
| Capítulo 2 – Operação do Correio de voz | 7 |
| Atendimento e sinalização da existência de mensagens | 8 |
| Ouvindo as mensagens gravadas | 8 |
| Para ouvir as mensagens de sua caixa postal: | 8 |
| Gravando uma nova saudação | 9 |
| Para alterar a saudação: | 9 |
| Alterando a senha de acesso | 9 |
| Para alterar a senha: | 9 |
| Para alterar a senha na interface web: | 9 |
| Acesso ao correio de voz via interface web | 10 |
| Para acessar o correio de voz via web: | 10 |
| Para ouvir uma mensagem: | 11 |
| Para copiar uma mensagem: | 11 |
| Para remover uma mensagem: | 11 |
| Para marcar uma mensagem como ouvida: | 12 |
| Para encerrar a interface web: | 12 |
| Envio das mensagens para email | 12 |
| Para receber as mensagens do seu ramal diretamente no seu email: | 12 |
| Configurando o correio de voz para email | 12 |
| Capítulo 3 – Administração e manutenção dos ramais | 14 |
| Para acessar a administração do correio de voz: | 14 |
| Adicionando um ramal | 15 |
| Configurando um ramal | 15 |
| Removendo a senha do ramal | 16 |
| Removendo mensagens do ramal | 16 |
| Removendo um ramal | 16 |
| Configuração geral do correio | 17 |
| Para iniciar a configuração geral do correio: | 17 |
| Acessando o relatório do sistema | 18 |



| | |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Alterando a senha do administrador | 18 |
| Fazendo backup do sistema | 19 |
| Configurando o envio de mensagens através do servidor de email | 19 |
| Suporte Del Grande | 20 |



Apresentação

O Correio de Voz Intelicon é um sistema que fornece uma caixa postal de voz para os ramais da empresa, gravando recados das ligações não atendidas. No caso de ausência ou de ramal ocupado, o sistema fala uma mensagem personalizada com a opção para o chamador deixar um recado.

O dono do ramal poderá ouvir os recados existentes na sua caixa de mensagens a qualquer momento, a partir de qualquer ramal ou linha externa, discando para o número do correio de voz e digitando a sua senha pessoal, além de ter acesso via interface web ou receber as mensagens por email.

O sistema disponibiliza opções para ouvir, repetir ou apagar os recados, além de permitir alterar a senha e a saudação (frase de atendimento).

Instalação

A instalação e a configuração do equipamento e do ramal de Correio de Voz são feitos por um técnico da Del Grande, de acordo com o contratado pelo cliente. Em caso de necessidade de reinstalar o software, substituir ou adicionar placas de telefonia, consulte o serviço de suporte.



Capítulo 1 – Características do sistema

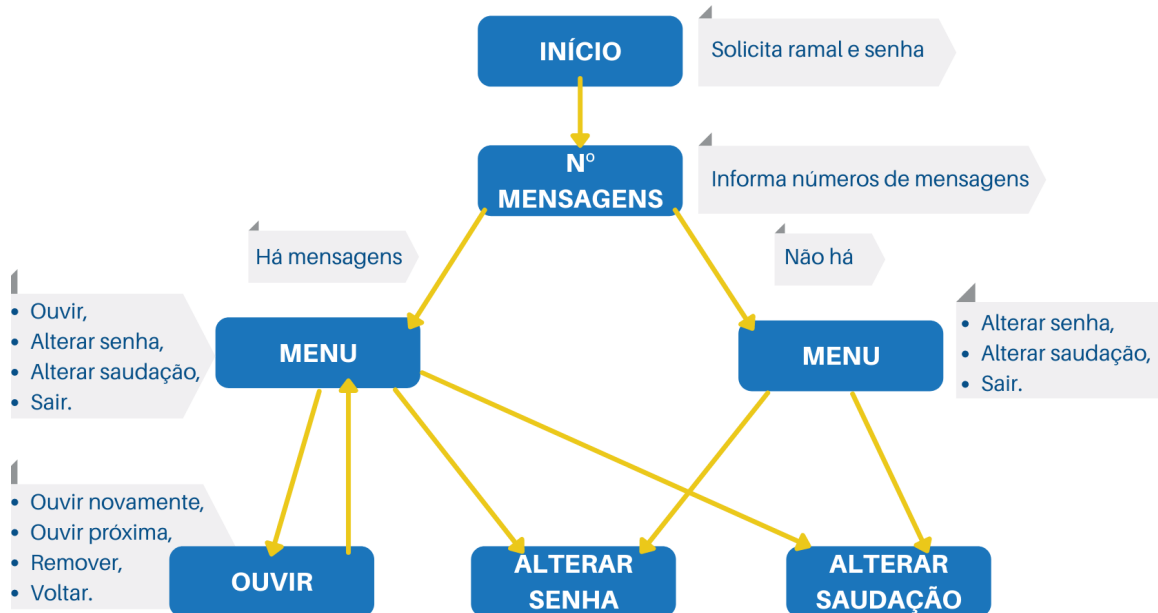
Principais funcionalidades do sistema

- Atendimento automatizado com gravação de recados em caixas postais individuais.
- Acesso às mensagens de voz pelo ramal ou linha externa.
- Acesso ao correio de voz via interface web.
- Mensagens gravadas podem ser enviadas para email do usuário.
- Usuários têm opções para ouvir, repetir ou apagar os recados.
- Acessos protegidos por senha pessoal configurável.
- Acesso rápido à opção selecionada no menu de voz, sem esperar o término da frase.
- As frases de atendimento podem ser alteradas a qualquer instante para se adaptar a horários, dia da semana, feriados, etc.
- Configuração e administração via interface web.
- Caixas de mensagens e de recados ilimitados, dependendo apenas da capacidade do HD.
- Árvore de atendimento configurável para diferentes situações.
- Capacidade de gravação dos recados de 1min/128KB: (HD de 140GB ~ 20.000 horas).
- Permite crescimento de forma flexível com a adição de placas modulares e independentes.



Árvore de atendimento da caixa de mensagens

A figura a seguir mostra as etapas de atendimento envolvidas nas operações do correio de voz.



Atendimento do usuário chamador

O sistema é configurável para disponibilizar três tipos de atendimento, além da opção básica de deixar mensagem na caixa postal de voz:

- opção de escutar mensagem inicial em inglês.
- opção de falar com a telefonista.
- opção de discar para outro ramal.

O menu de atendimento será alterado de acordo com a opção escolhida. Dependendo da opção configurada, o usuário que fez a chamada será direcionado diretamente a deixar uma mensagem na caixa postal ou terá opção de falar com a telefonista e de discar para outro ramal.

Veja mais detalhes na seção “Configurando um ramal” do capítulo 3.

Capítulo 2 – Operação do Correio de voz

Atendimento e sinalização da existência de mensagens

O sistema de correio de voz atenderá as ligações quando o ramal não estiver disponível, gravando o recado do chamador.

O usuário dono do ramal saberá que existe um recado na caixa postal através de uma sinalização luminosa no aparelho telefônico ou através de um toque sonoro diferenciado, dependendo do modelo da central telefônica, de sua configuração e do seu aparelho telefônico.

Ouvindo as mensagens gravadas

O usuário poderá acessar a sua caixa de mensagens a partir de qualquer ramal ou linha externa, discando para o número do correio de voz e informando o número do seu ramal e a sua senha quando solicitado.

As mensagens de voz também podem ser acessadas via web ou email. Consulte as seções “Acesso ao correio de voz via interface web” e “Envio das mensagens para email” neste capítulo.

No primeiro acesso à caixa de mensagens, a senha deverá ser configurada pelo usuário antes de ouvir as mensagens. Posteriormente a senha poderá ser alterada a qualquer instante pelo usuário. Consulte a seção “Alterando a senha de acesso”.

Para ouvir as mensagens de sua caixa postal:

1. Disque para o número do correio de voz.
2. Informe o número do seu ramal e a sua senha ou apenas a sua senha no caso de acesso pelo seu próprio ramal.

Se o usuário acessar o correio de voz a partir de seu ramal, não é necessário informar o ramal, bastando informar a senha. Se acessar a partir de o outro ramal ou linha externa e, deverá fornecer o número do seu ramal precedido de asterisco e seguido da sua senha:

*ramal+senha

O sistema informará inicialmente o número de mensagens existentes e disponibilizará um menu com as opções para ouvir os recados.

Se o usuário já conhece o número correspondente a cada opção do menu de voz, não é necessário esperar o fim da frase, bastando selecionar a opção desejada para adiantar o procedimento.

3. Selecione a opção para ouvir a primeira mensagem.

Antes do recado gravado, o sistema informa a data e hora do mesmo. Pressione qualquer tecla para pular esta frase e ouvir o recado diretamente.



Ao terminar o recado, o sistema disponibiliza um menu com as opções de ouvir o mesmo recado novamente, ouvir a próxima mensagem, remover a mensagem ou voltar ao menu anterior.

4. Ouça novamente, apague o recado e/ou ouça os próximos recados.

Gravando uma nova saudação

O sistema de correio de voz atende a uma ligação usando uma saudação padrão, mas os usuários de cada ramal podem criar uma saudação personalizada.

Para alterar a saudação:

1. Disque para o número do correio de voz.
2. Informe o número do seu ramal e a sua senha.

Se o usuário acessar o correio de voz a partir de seu ramal, não é necessário informar o ramal, bastando informar a senha. Se acessar a partir de o outro ramal ou linha externa e, deverá fornecer o número do seu ramal precedido de asterisco e a sua senha:

*ramal+senha

Após informar o número de mensagens, o sistema disponibiliza um menu de opções.

3. Selecione a opção para alterar a saudação e grave a nova saudação quando solicitado, após ouvir o sinal.

Alterando a senha de acesso

No primeiro acesso à caixa de mensagens, a senha deverá ser configurada pelo usuário antes de ouvir as mensagens. Posteriormente a senha poderá ser alterada a qualquer instante pelo usuário.

Para alterar a senha:

1. Disque para o número do correio de voz.
2. Informe o número do seu ramal e a sua senha.

Se o usuário acessar o correio de voz a partir de seu ramal, não é necessário informar o ramal, bastando informar a senha. Se acessar a partir de o outro ramal ou linha externa e, deverá fornecer o número do seu ramal precedido de asterisco e a sua senha:

*ramal+senha

Após informar o número de mensagens, o sistema disponibiliza um menu de opções.

3. Selecione a opção para alterar a senha e forneça a nova senha quando solicitado.

Para alterar a senha na interface web:

1. Selecione a opção *Alterar senha* no menu *Ferramentas*.



2. Digite a nova senha no campo correspondente e digite-a novamente no campo à direita.
3. Clique no botão *Alterar* e confirme a alteração.

Acesso ao correio de voz via interface web

O sistema possibilita que os recados gravados sejam consultados através de interfaces web (navegador Firefox ou Internet Explorer). Os recados são gravados no formato WAV e podem ser consultados, ouvidos e copiados em qualquer mídia.

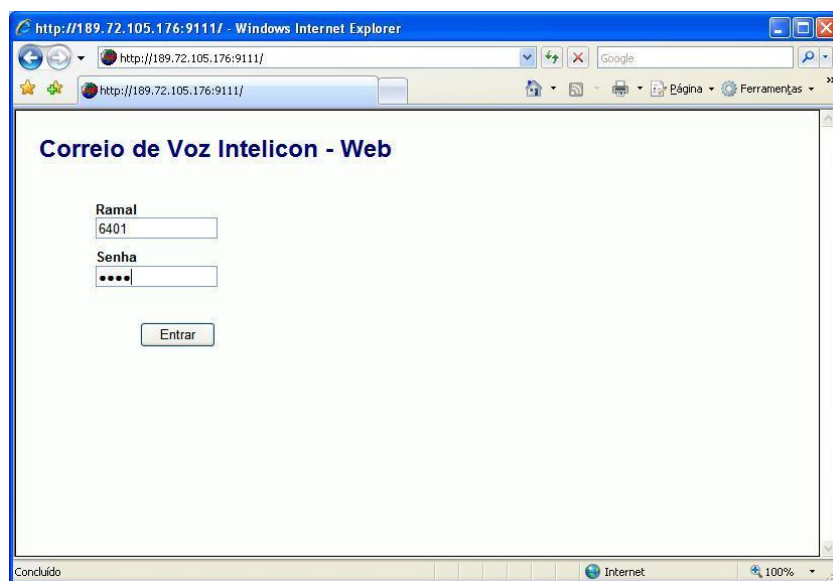
Para acessar a interface web do correio de voz fora da empresa, o administrador da rede deve disponibilizar um número IP externo com acesso à porta 9111.

Para acessar o correio de voz via web:

1. Na barra de endereços do navegador, digite o endereço IP (interno ou externo) fornecido pelo administrador do sistema seguido do número da porta (9111) separado por : (dois pontos) como no exemplo a seguir:

http://127.0.0.1:9111

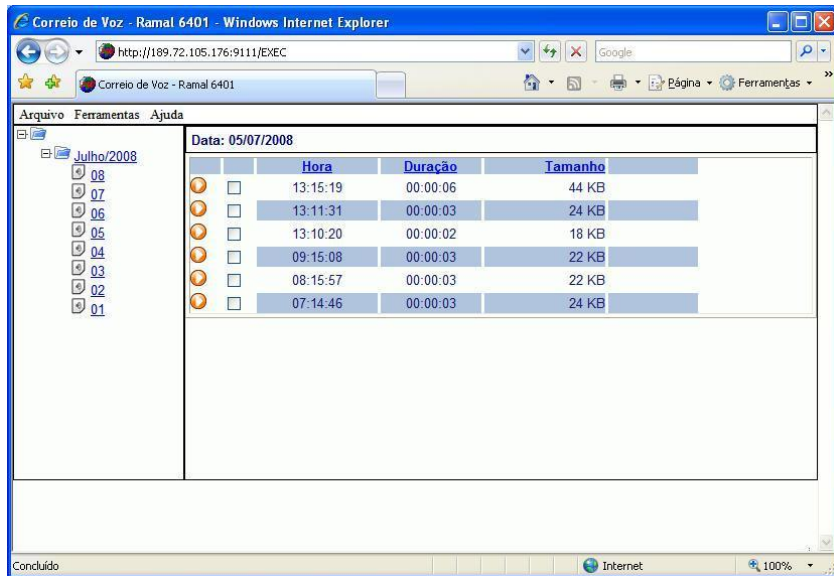
Uma janela para login como a mostrada a seguir aparecerá:



2. Informe o número do seu ramal e a sua senha.

Caso o usuário ainda não tenha acessado o correio de voz (via ramal ou interface web) e cadastrado a sua senha, a senha será o próprio número do ramal, mas o usuário deverá cadastrar uma nova senha e fazer o login novamente com esta senha.

3. Selecione o dia desejado na pasta correspondente ao mês no painel à esquerda. A próxima tela apresentada será como a mostrada a seguir:



Esta janela mostra as mensagens de voz organizadas por data (mostrada no painel à esquerda) contendo as informações de hora, duração e tamanho do arquivo no painel à direita.

A caixa de seleção ao lado de cada mensagem é usada para ouvir, copiar, remover ou marcar como já ouvida com os comandos no menu *Arquivo*.

Para ouvir uma mensagem:

1. Na lista de mensagens de voz, clique na mensagem desejada ou selecione a mensagem e escolha a opção *Ouvir* no menu *Arquivo*.
2. Aparecerá um diálogo perguntando para abrir ou salvar o arquivo. Para ouvi-lo com o player padrão do Windows, selecione a opção para abrir o arquivo.

O sistema pode já estar configurado para marcar a mensagem como ouvida automaticamente depois que ela for ouvida pela primeira vez. Neste caso, o ícone muda de cor (de laranja para azul) para indicar as mensagens já ouvidas.

Para copiar uma mensagem:

1. Selecione-a na lista e execute a opção *Copiar* no menu *Arquivo*. Aparecerá um diálogo perguntando para abrir ou salvar o arquivo.
2. Selecione a opção para salvar o arquivo.

Para remover uma mensagem:

1. Selecione-a na lista e execute a opção *Remover* no menu *Arquivo*.
2. Confirme a remoção.

O correio de voz pode ser configurado para apagar automaticamente as mensagens já ouvidas ao encerrar o sistema.

Para marcar uma mensagem como ouvida:

1. Selecione-a e escolha a opção *Marcar como ouvido* no menu *Arquivo*.

O ícone muda de cor (de laranja para azul) para indicar as mensagens já ouvidas.

Para encerrar a interface web:

1. Escolha a opção *Sair* no menu *Arquivo*.

Envio das mensagens para email

O sistema possibilita que os recados gravados sejam enviados para o email do usuário. Os recados são gravados no formato WAV e podem ser transmitidos por email como um arquivo anexado em MP3 ou WAV.

Para receber as mensagens do seu ramal diretamente no seu email:

Configure o sistema de correio de voz para enviar cada mensagem gravada para o seu endereço de email conforme explicado na seção "Configurando o correio de voz para email" a seguir. É necessário que o servidor de mail (SMTP) da empresa seja configurado pelo administrador da rede para que as mensagens possam ser distribuídas para endereços de email.

Configurando o correio de voz para email

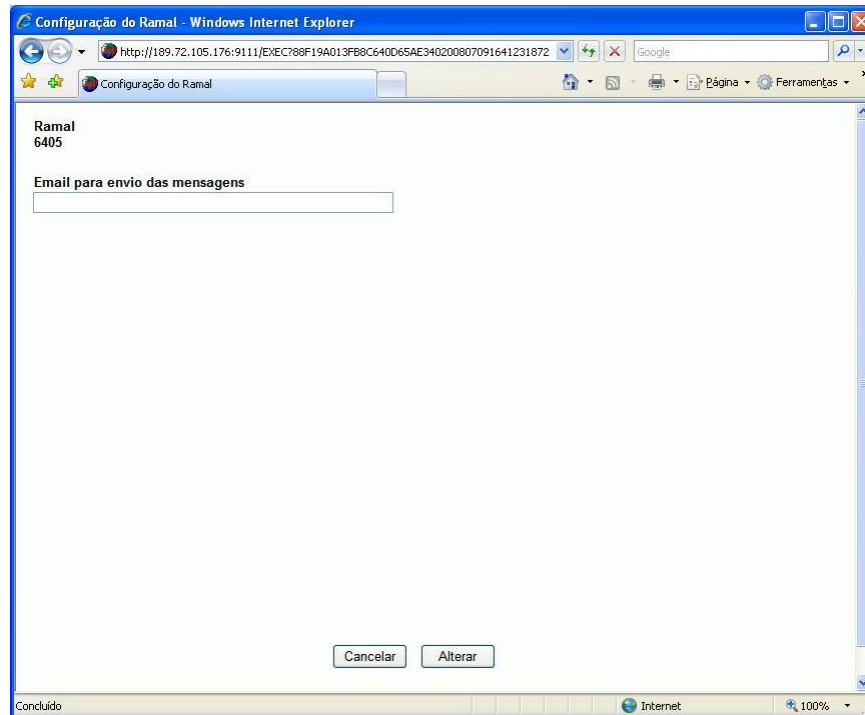
O envio das mensagens de voz para email deve ser configurado através da interface web. Para acessar esta configuração:

1. Escolha a opção *Configurar ramal* no menu *Ferramentas*.

O usuário deverá ter permissão para alterar este email, permissão esta definida pelo administrador na configuração do ramal. Se o usuário não tiver permissão, esta opção estará desabilitada e aparecerá em cinza. Consulte a seção "Configurando o ramal" no capítulo 3.

Uma janela como a mostrada a seguir aparecerá:





Indique no campo **Email para envio das mensagens** o endereço de email para o qual as mensagens de voz serão enviadas como um arquivo de som anexado e clique no botão *Alterar* na parte inferior desta janela.



Capítulo 3 – Administração e manutenção dos ramais

O administrador do sistema poderá efetuar tarefas como ativação e desativação da caixa postal dos ramais, remoção de mensagens, configurações, acesso a relatórios e alteração da senha.

Para iniciar as tarefas de manutenção, o administrador deve fazer login através da interface web.

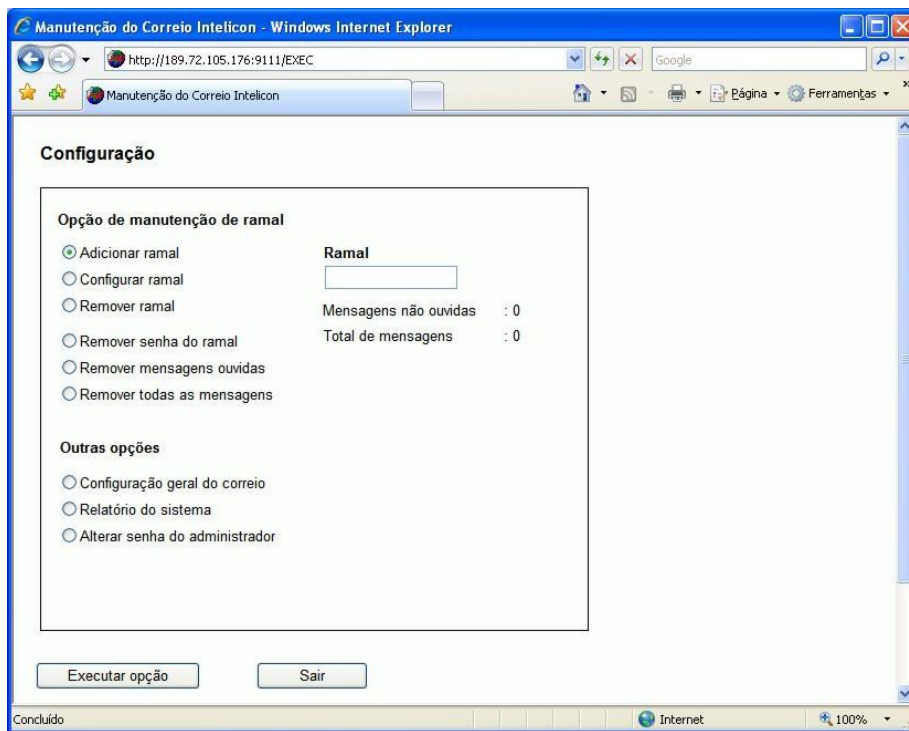
Para acessar a administração do correio de voz:

1. Na barra de endereços do navegador, digite o endereço IP do Correio de Voz seguido do número da porta (9111) separado por : (dois pontos) como no exemplo a seguir:

http://127.0.0.1:9111

2. Forneça o nome de login (administrador) e sua senha nos campos *Ramal* e *Senha*.

A primeira tela que aparecerá é a seguinte.



3. Para manutenção e configuração de ramais, deve-se escolher inicialmente o ramal e então executar uma das opções descritas nas seções a seguir.

4. Para configuração geral do correio, relatório e alteração da senha use as *Outras opções*, também descritas nas seções a seguir.

5. Para encerrar a sessão de administrador, clique no botão *Sair*.

Adicionando um ramal

Para adicionar uma caixa postal a um ramal:

1. Selecione a opção *Adicionar ramal* e digite o número do ramal no campo à direita.
2. Clique no botão *Executar opção*.
3. Configure a caixa postal deste novo ramal conforme descrito a seguir.

Configurando um ramal

Para configurar a caixa postal de um ramal:

1. Selecione a opção *Configurar ramal* e escolha o número do ramal no menu à direita.
2. Clique no botão *Executar opção*. Uma janela como a mostrada a seguir será aberta.

Configuração do Ramal - Windows Internet Explorer

http://189.72.105.176:9111/EXEC

Configuração do Ramal

Ramal
6403

Email para envio das mensagens

Quantidade máxima de mensagens

Opções de menu do correio

- Disponibilizar opção de escutar mensagem inicial em inglês
- Disponibilizar opção de falar com a telefonista
- Disponibilizar opção de discar para outro ramal

Permissões do usuário

- Alterar endereço de email

Cancelar Alterar

Concluído Internet 100%

3. Forneça o endereço de email para onde as mensagens serão enviadas no campo *Email para envio das mensagens*.

4. Indique a *Quantidade máxima de mensagens para esta caixa postal*.

Se a caixa de mensagens chegar a este limite, as mais antigas serão sobrescritas pelas mais novas.

5. Selecione as opções do menu de atendimento do correio.

O sistema é configurável para disponibilizar três tipos de atendimento, além da opção básica de deixar mensagem na caixa postal de voz:

- Disponibilizar opção de escutar mensagem inicial em inglês.
- Disponibilizar opção de falar com a telefonista.
- Disponibilizar opção de discar para outro ramal.

O menu de atendimento será alterado de acordo com a opção escolhida. Dependendo da opção configurada, o usuário que fez a chamada será direcionado diretamente a deixar uma mensagem na caixa postal ou terá opção de falar com a telefonista e de discar para outro ramal.

6. Indique se o usuário terá permissão para alterar o seu endereço de email.

7. Clique no botão *Alterar* para efetuar as configurações.

Removendo a senha do ramal

1. A partir da tela inicial de manutenção de ramal, ligue a opção *Configurar ramal* e selecione o ramal desejado no menu à direita.

2. Escolha a opção *Remover senha do ramal* e clique no botão *Executar opção*.

3. Uma pergunta aparecerá na parte inferior da janela para confirmar esta opção. Clique no botão *Sim*.

Uma janela aparecerá confirmando que a senha do ramal foi removida.

A partir deste momento, o dono do ramal deverá então criar a sua nova senha no próximo acesso ao correio de voz, via ramal ou web.

Removendo mensagens do ramal

1. A partir da tela inicial de manutenção de ramal, ligue a opção *Configurar ramal* e selecione o ramal desejado no menu à direita.

O número total de mensagens e o número de mensagens não ouvidas aparecerão logo abaixo do menu com o ramal selecionado.

2. Escolha a opção *Remover mensagens ouvidas* para remover apenas as mensagens que já foram ouvidas, ou a opção *Remover todas as mensagens*, que remove tanto as mensagens ouvidas como as não ouvidas.

3. Clique no botão *Executar opção*.

Na parte inferior da janela aparecerá uma pergunta para confirmar a remoção das mensagens.

4. Clique no botão *Sim* para confirmar a remoção.

Removendo um ramal

1. A partir da tela inicial de manutenção de ramal, ligue a opção *Remover ramal* e selecione o ramal desejado no menu à direita.

2. Clique no botão *Executar opção*.

Aparecerá uma pergunta para confirmar a remoção.



3. Clique no botão *Sim* para confirmar.

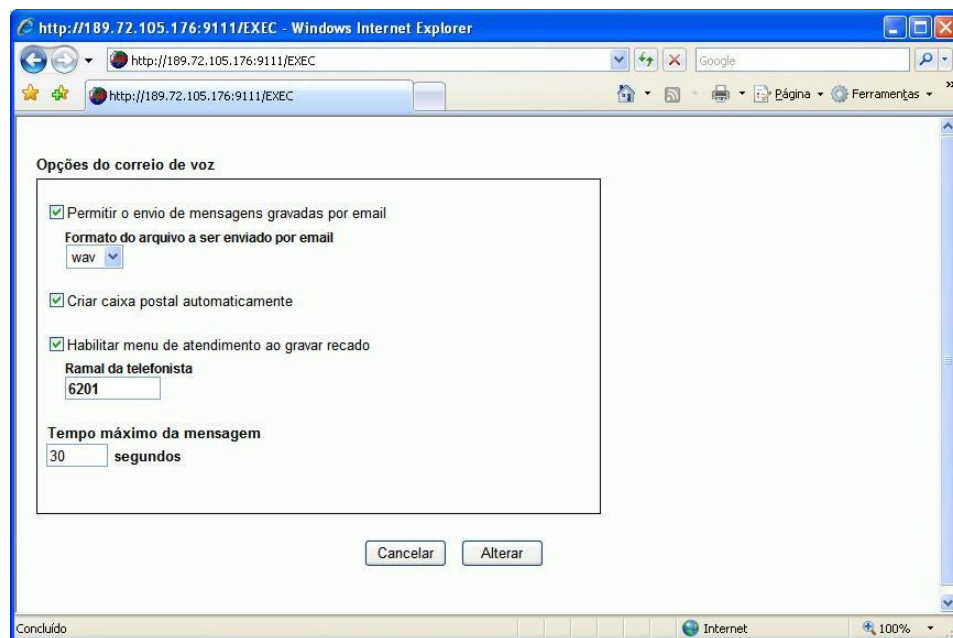
Configuração geral do correio

Estas configurações definem se as mensagens devem ser enviadas para email, bem como o formato do arquivo a ser enviado, além de definir se as caixas postais devem ser criadas automaticamente ou manualmente e a habilitação do menu de atendimento ao gravar recados.

Para iniciar a configuração geral do correio:

1. A partir da janela inicial da configuração na interface web, selecione a opção *Configuração geral do correio* na área *Outras opções*.
2. Clique no botão *Executar opção*.

Uma janela como a seguir será aberta.



3. Para que as mensagens gravadas possam ser enviadas ao email dos usuários, ligue a opção *Permitir o envio de mensagens gravadas por email* e defina o formato do arquivo a ser enviado (WAV ou MP3) no menu abaixo.

4. Se a opção *Criar caixa postal automaticamente* ficar desligada, a caixa postal de cada ramal deverá ser criada manualmente. Se estiver ligada, a cada ramal será associada uma caixa postal automaticamente.

5. Se a opção *Habilitar menu de atendimento ao gravar recados* estiver ligada, as diferentes opções de atendimento descritos na seção “Configurando um ramal” poderão ser habilitadas ou desabilitadas. Se esta opção for ligada, indique o número do ramal da telefonista no campo correspondente.

6. Defina o *Tempo máximo da mensagem* em segundos que definirá o tamanho máximo permitido para cada mensagem gravada.

7. Clique no botão *Alterar*.



Acessando o relatório do sistema

Para acessar o relatório do sistema:

1. A partir da janela inicial da configuração na interface web, selecione a opção *Relatório do sistema* na área *Outras opções*.
2. Clique no botão *Executar opção*.

Uma janela com o relatório tal como no exemplo a seguir será aberta.

| Ramal | Total Msg | Novas | Msg Mais Recente | Último Acesso via Ramal | Último Acesso via Browser |
|-------|-----------|-------|------------------|-------------------------|---------------------------|
| 6401 | 37 | 27 | 08/07/2008 19:12 | 09/07/2008 16:47 | 09/07/2008 15:41 |
| 6402 | 38 | 30 | 08/07/2008 19:12 | | 09/07/2008 10:01 |
| 6403 | 30 | 30 | 08/07/2008 19:12 | | 09/07/2008 15:47 |
| 6404 | 0 | 0 | | | |
| 6405 | 0 | 0 | | | 09/07/2008 16:41 |

O relatório conterá as seguintes informações para cada ramal:

- Total de mensagens
- Número de mensagens novas
- Data e hora da mensagem mais recente
- Data e hora do último acesso via ramal
- Data e hora do último acesso via browser

3. Clique no botão *Voltar* para retornar à janela anterior.

Alterando a senha do administrador

Para alterar a senha do administrador:

1. A partir da janela inicial da configuração na interface web, selecione a opção *Alterar senha do administrador* na área *Outras opções*.
2. Forneça a nova senha e digite-a novamente no campo à direita.
3. Clique no botão *Executar opção*.

Fazendo backup do sistema

Para realizar uma cópia de segurança das caixas de mensagens e das configurações e do sistema, basta salvar o diretório correspondente em outro servidor ou mídia removível.

Para backup do sistema e das mensagens, salve toda a pasta:

C:\ServIntelicon

Para backup somente das mensagens, salve a pasta:

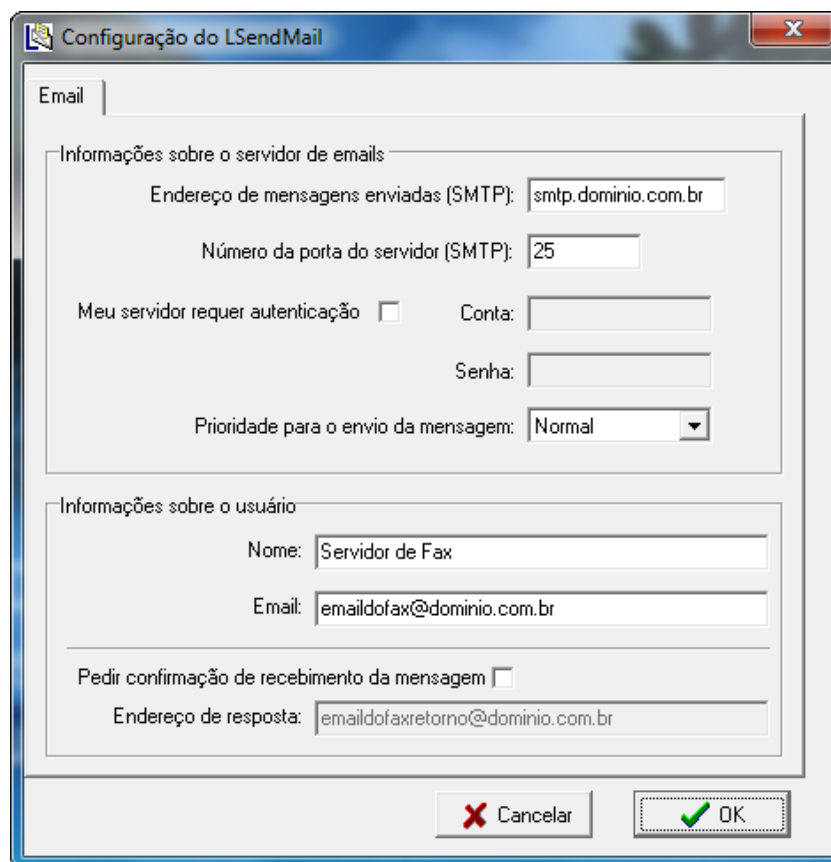
C:\ServIntelicon\Ura\CORREIO

Configurando o envio de mensagens através do servidor de email

Antes de efetuar as configurações descritas a seguir, o administrador de rede deverá configurar o servidor SMTP da empresa, criando um endereço de email para a função de distribuir as mensagens de voz.

O sistema utiliza o aplicativo **LVoiSendMail**, que faz parte do sistema do Correio de Voz, para enviar as mensagens gravadas para email. Ele deve ser configurado informando o servidor SMTP e outros parâmetros.

Ao executar o aplicativo **LVoiSendMail** no diretório **C:\ServIntelicon\Ura**, a janela a seguir será aberta.



A imagem mostra a janela de configuração do aplicativo LVoiSendMail, intitulada "Configuração do LSendMail". A janela possui uma aba "Email" e está dividida em duas seções principais:

- Informações sobre o servidor de e-mails:**
 - Endereço de mensagens enviadas (SMTP): smtp.dominio.com.br
 - Número da porta do servidor (SMTP): 25
 - Meu servidor requer autenticação:
 - Conta: [campo de texto]
 - Senha: [campo de texto]
 - Prioridade para o envio da mensagem: Normal (menu suspenso)
- Informações sobre o usuário:**
 - Nome: Servidor de Fax
 - Email: emaildofax@dominio.com.br
 - Pedir confirmação de recebimento da mensagem:
 - Endereço de resposta: emaildofaxretorno@dominio.com.br

Na base da janela, há dois botões: "Cancelar" (com um ícone de X vermelho) e "OK" (com um ícone de checkmark verde).

Nos campos de *Informações do servidor de email*, são definidas as informações sobre o servidor SMTP: endereço, número da porta, conta (login), senha e autenticação se esta for necessária, bem como o tipo de prioridade.

No item *Informações sobre o usuário*, os campos *Nome* e *Email*, devem conter as informações do remetente dos emails enviados a partir do Correio de Voz, bem como o *Endereço de resposta* para o caso de ser solicitada uma confirmação de recebimento da mensagem, ligando a caixa de seleção *Pedir confirmação de recebimento da mensagem*.

Suporte Del Grande

Qualquer dúvida que você tiver relacionada aos nossos produtos ou serviços, você pode contatar o nosso suporte através dos telefones:

48 - 3254 8686 (das 8h às 18h)

48 - 3254 8666 (das 18h às 8h)

Ou se você preferir, envie-nos um e-mail: suporte@delgrande.com.br ou nos contate pelo chat, em nosso site: www.delgrande.com.br

Esperamos que sua experiência com a Del Grande seja incrível!





DEL GRANDE

Tecnologia que transforma seu atendimento

Garopaba/ SC: 48 3254-8600
São Paulo/ SP: 11 2935-9888
comercial@delgrande.com.br

www.delgrande.com.br
[/dg.delgrand](#)

